



La Lettre de l'OCIM

Musées, Patrimoine et Culture scientifiques et techniques

185 | 2019
septembre-octobre 2019

Le livre d'or numérique, une étude des publics *in vivo* ?

Virginio Gaudenzi



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/ocim/3200>

DOI : 10.4000/ocim.3200

ISSN : 2108-646X

Éditeur

OCIM

Édition imprimée

Date de publication : 1 septembre 2019

Pagination : 10-17

ISSN : 0994-1908

Référence électronique

Virginio Gaudenzi, « Le livre d'or numérique, une étude des publics *in vivo* ? », *La Lettre de l'OCIM* [En ligne], 185 | 2019, mis en ligne le 01 septembre 2020, consulté le 25 janvier 2021. URL : <http://journals.openedition.org/ocim/3200> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/ocim.3200>

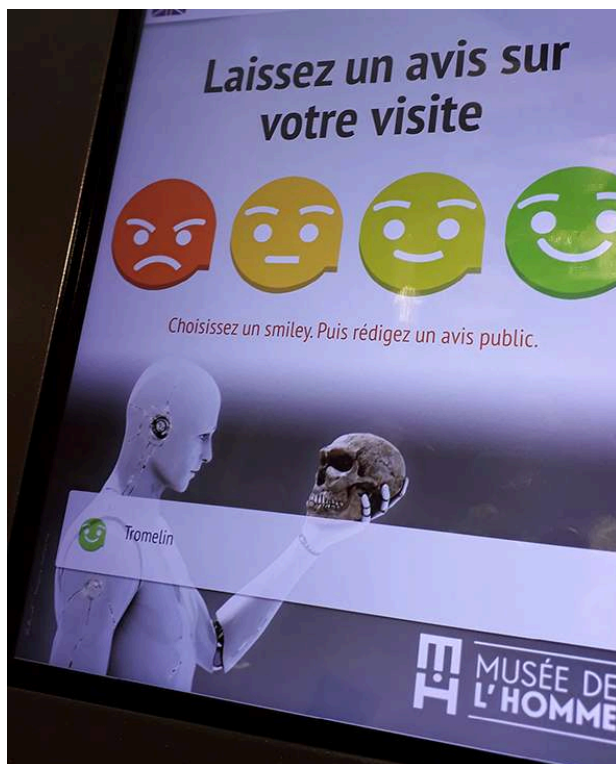
Ce document a été généré automatiquement le 25 janvier 2021.

Tous droits réservés

Le livre d'or numérique, une étude des publics *in vivo* ?

Virginio Gaudenzi

Écran d'accueil du livre d'or dans la Galerie de l'Homme



© V. Gaudenzi

- 1 Dès sa réouverture en octobre 2015, après une phase de rénovation intense, le nouveau musée de l'Homme a mis en place une politique des publics fondée sur une analyse régulière de sa fréquentation. En plus des enquêtes d'opinion dont la première, centrée

sur la réception du parcours permanent et l'appréciation du nouveau musée de l'Homme, a été engagée après trois mois d'exploitation, le musée a complété son dispositif en adoptant le livre d'or numérique pour le suivi de la fréquentation.

- 2 Nous avons tous constaté l'émergence de ces bornes au design minimaliste qui nous sollicitent à la sortie des expositions. Elles sont généralement composées d'une simple tablette avec écran tactile sur un pied discret mais visible. Passés les premiers temps de surprise, nous avons appris à les identifier pour les contourner ou pour les utiliser. Cette tendance bien perceptible dans le secteur culturel s'étend et se répand dans d'autres sites notamment de tourisme et de loisirs mais aussi dans des lieux traversés par de grands flux de publics. À tel point que partout, à l'aéroport, à la gare, au magasin, des bornes similaires nous interpellent pour nous demander notre avis.
- 3 Avec le développement d'une société numérique connectée, nous avons basculé dans l'ère de l'appréciation rapide ou de la dépréciation express. Les lieux culturels et patrimoniaux comme les sites touristiques ou encore les prestataires de services reçoivent des opinions expéditives qui ne font donc pas dans la nuance. Protectors et attracteurs quand ils sont favorables, les avis deviennent potentiellement nuisibles pour une institution quand ils sont critiques et négatifs. À moins d'en profiter pour faire les réglages aptes à retourner la situation !
- 4 Le livre d'or numérique de nos musées relève-t-il de cette vague de la brièveté et de l'immédiateté ?
En réalité, après observation, on découvre un outil discret mais efficace, qui permet de remonter des informations in vivo sans les réduire à un simple réflexe d'expression spontanée et sans recul.

La mise en place d'un livre d'or

Le dispositif

- 5 Installé dès l'ouverture d'une exposition, le livre d'or est en service continu pendant toute la durée de présentation. Il fonctionne en temps réel, collecte des avis, compile des impressions, relève les points d'enchantement et accumule des recommandations.
- 6 Pour accrocher les visiteurs et les inciter à s'exprimer, le livre d'or numérique propose un écran tactile facile d'emploi. La société Civiliz, choisie par le musée de l'Homme, a conçu une application constituée de plusieurs rubriques :
 - 7 - un écran d'accueil composé de smileys sympathiques pour évaluer en format court le ressenti de visite (« juste un avis qui ne vous prendra pas beaucoup de temps ») ;
 - 8 - une batterie de critères d'évaluation de l'exposition avec un curseur intuitif de notation passant en revue la clarté des contenus, la qualité du confort, l'esthétique de la mise en espace ;
 - 9 - un espace de rédaction pour faciliter les commentaires et engager un premier échange à distance avec la proposition de s'identifier et de laisser son email pour obtenir une réponse ou recevoir la newsletter de l'établissement ;
 - 10 - la partie livre d'or pour consulter les commentaires publiés après modération et les réponses ou compléments apportés par l'établissement.

Utilisation de la borne du livre d'or dans *Néandertal, l'expo*



© V. Gaudenzi

La femme de Néandertal parmi nous dans *Néandertal, l'expo*



© MNHN/J.-C. Domenech

Le positionnement

- 11 Une fois la décision prise de recourir au livre d'or numérique, la question du positionnement n'est pas accessoire ou anodine. Où faut-il placer la borne pour qu'elle soit explicite et efficace ?
- 12 - isolée, dans un espace neutre, sans être raccrochée à un ensemble fonctionnel (par exemple à l'intérieur d'une exposition), elle ne souffre d'aucune concurrence mais perd fortement en attirance ;
- 13 - implantée en sortie de musée, elle interpelle tardivement le visiteur qui a déjà engagé sa procédure de sortie physique et mentale. Le risque est de réduire la console à un after pauvre en renseignements ;

- 14 - immergée dans un univers muséographié, elle baigne alors dans un ensemble qui fait sens mais son impact visuel est atténué.

Le plus souvent, il s'agit de placer une borne isolée en fin de parcours mais des expositions renforcent sa présence comme au Centre culturel contemporain de Barcelone qui, pour l'exposition Stanley Kubrick, propose trois consoles côte à côte. En effet, l'écran unique devient impraticable quand le poste est occupé longtemps. Et si une borne seule s'avère suffisante pour le public individuel ou familial, elle est moins adaptée pour les groupes.

Au musée de l'Homme, après avoir observé les comportements de nos publics lors de l'installation de la première borne, nous avons désormais opté pour la placer à la fin d'un parcours en restant dans l'enceinte conceptuelle de l'exposition et pas dans sa périphérie. Elle est alors intégrée à la scénographie de l'exposition dans une position décentrée mais repérable.

Données quantitatives ou qualitatives

- 15 Le livre d'or numérique génère une multitude de données à exploiter afin d'établir, si on le souhaite, des tableaux de bord hebdomadaires ou mensuels. Bien évidemment, les statistiques (indicateurs, indices, taux...) permettent de produire des graphiques, des histogrammes et autres camemberts venant alimenter un éventuel observatoire des publics. Pour autant, la collecte de datas constitue un apport de matière première qu'il faut traiter, car réduit à cet aspect uniquement quantitatif, il se limiterait à une simple compilation de chiffres. Analyses, synthèses, suivis, comparaisons, rapports... sont alors indispensables pour les faire parler. Dès la collecte d'informations, la catégorisation thématique des commentaires facilite les études par un premier niveau de traitement.
- 16 Le livre d'or numérique ne relève pas uniquement du monde de la mesure. Il apporte aussi des informations qualitatives. À l'usage, on comprend mieux que l'analyse des avis et commentaires permette d'affiner les profils de nos visiteurs mais aussi de dresser un portrait plus individualisé du public. Il ajoute à la finalité comptable, une démarche sensible afin d'estimer les niveaux de satisfaction et mieux cerner les émotions ressenties. De même, par l'analyse suivie, les griefs récurrents ou insatisfactions apparaissent et nous amènent à gérer l'exposition avec réactivité pour effectuer les interventions curatives suggérées.

Avis ou dialogue

- 17 Le livre d'or numérique s'inscrit dans la vague montante des pratiques participatives qui ouvrent la possibilité d'un échange avec les visiteurs usagers du service, même rapide et réduit à une expression compactée. Aussi, pour donner sa pleine mesure, cet outil doit s'inscrire dans un projet volontariste accompagné d'un véritable travail de back office et d'une modération des avis. Il faut assurer un suivi et une exploitation des données, extraire puis publier les avis, analyser les commentaires, répondre aux questions et aux appréciations émises...
- 18 Ainsi, la modération régulière permet :
- 19 - d'apporter des réponses en sollicitant les contributions internes des exploitants, mais aussi des commissaires scientifiques ou des responsables du projet ;
- 20 - de filtrer les avis après avoir rejeté les expressions hors propos ;
- 21 - de répondre aux visiteurs afin d'entamer un échange. Sans la modération régulière, le traitement ultérieur des données n'apporterait des informations intéressantes que tardivement à la phase bilan. Et ces échanges sont enrichis par des données de profil et la collecte d'adresses mails.

18 Ainsi, la modération régulière permet :

- 19 - d'apporter des réponses en sollicitant les contributions internes des exploitants,
mais aussi des commissaires scientifiques ou des responsables du projet ;
- 20 - de filtrer les avis après avoir rejeté les expressions hors propos ;
- 21 - de répondre aux visiteurs afin d'entamer un échange. Sans la modération régulière, le
traitement ultérieur des données n'apporterait des informations intéressantes
que tardivement à la phase bilan.
Et ces échanges sont enrichis par des données de profil et la collecte d'adresses mails.

- 20 - de filtrer les avis après avoir rejeté les expressions hors propos ;

- 21 - de répondre aux visiteurs afin d'entamer un échange. Sans la modération régulière, le traitement ultérieur des données n'apporterait des informations intéressantes que tardivement à la phase bilan. Et ces échanges sont enrichis par des données de profil et la collecte d'adresses mails.

Extrait d'un livre d'or papier



© V. Gaudenzi

Extrait d'un livre d'or numérique



© V. Gaudenzi

Papier ou numérique

- 22 Avec sa version numérique contemporaine, le livre d'or semble retrouver une seconde jeunesse et de nouveaux usages. Le format papier s'apparentait à un registre ouvert permettant de laisser un témoignage¹. Sa forme et son utilisation pouvaient osciller entre un aspect précieux pour des commentaires favorables et/ou courroucés et un usage défouloir pour laisser une trace sans lien avec la visite. Le livre d'or papier semble terrassé par la version numérique plus moderne et surtout plus riche en données exploitables. Et cela évite d'empiler des cahiers témoins remplis de dessins sympathiques mais vite oubliés dans un bureau.

Direct ou différé

- 23 Cette synchronie entre l'objet étudié, à savoir l'exposition, et les avis émis « en mode spontané » et « à chaud » par les visiteurs modifie la situation habituelle qui dissocie le temps de la collecte et de l'analyse de celui de la restitution. En effet, il faut le temps nécessaire pour mener une étude des publics, puis exploiter les données et enfin synthétiser les résultats dans un rapport. Or, l'immédiateté du direct a une saveur émotionnelle plus authentique que l'analyse en différé, surtout si le résultat est déjà connu. Avec le livre d'or numérique, l'analyse continue des données et des avis réduit l'écart entre la collecte et la restitution.

Positionnement du livre d'or à la sortie du parcours permanent dans la Galerie de l'Homme



© V. Gaudenzi

Étude de cas : l'exemple du musée de l'Homme

- 24 En cohérence avec les initiatives prises également par le service des publics du Jardin des plantes, le Musée de l'Homme étant un établissement-site du Muséum national d'Histoire naturelle, deux tablettes connectées à Internet ont été placées en 2017 à la sortie de la Galerie permanente et de l'exposition temporaire Nous et les Autres puis, depuis fin mars 2018 de Néandertal, l'expo. Le choix s'est porté sur un traitement direct des données (plateforme web de restitution des avis en temps réel) et une modération permanente des commentaires afin d'avoir un suivi attentif et de connaître un « état de l'opinion » sur nos expositions et notre offre culturelle. Nous proposons ici de partager un court bilan à partir d'un premier retour d'expérience concret.

La galerie permanente

- 25 L'exploitation des données recueillies depuis près de deux ans nous aide désormais à mieux connaître notre public, préciser les profils des visiteurs et cerner leurs pratiques de visite. Le nombre de messages enregistrés rapporté à la fréquentation totale permet d'établir le taux de participation au livre d'or.
- 26 Entre avril et décembre 2017, la borne a collecté 9 221 avis dont près d'1/3 (29 %) comportant des commentaires. Ce premier chiffre peut apparaître faible (< 10 % de l'ensemble des visiteurs), mais il est en fait conséquent avec plus de 1 000 avis mensuels et le double pendant les périodes de forte fréquentation. 95 % des commentaires ont été

publiés sur le livre d'or numérique avec seulement 5 % d'expressions rejetées car inappropriées.

- 27 Parmi les informations remontées, l'indice de satisfaction global vient rassurer l'institution quand il est positif et l'alerter dans le cas contraire. Pour le musée de l'Homme, cet indice s'est stabilisé à un niveau très satisfaisant marqué à cette date par un taux élevé de visiteurs enchantés par la visite (70 %) contre un taux faible de mécontentements exprimés (6 %).
- 28 Il informe sur la typologie des publics, la pyramide des âges et les modes de visite. En l'occurrence, il confirme la dominante familiale (62 % des visiteurs exprimés) avec une forte présence de visiteurs jeunes (54 % de moins de 35 ans). Il nous renseigne aussi sur la fidélisation du public en estimant la part des primo-visiteurs et en mesurant sa variabilité. Avec le temps, cet indicateur va s'infléchir alors que le taux de revisite va s'accroître.
- 29 La contribution au livre d'or est-elle représentative de la diversité des publics ?
- 30 Même si les personnes exprimées sont plutôt jeunes puisque 60 % ont moins de 35 ans, le chiffre apparaît conforme avec la vocation éducative du musée. Et comme le jeune public ne vient pas seul, avec 77 % de contributeurs indiquant venir en famille, leur expression témoigne pour le groupe.
- 31 Sur une longue durée, le livre d'or ne se limitera pas à établir une photographie statique (un instantané) à un moment donné mais informera sur la dynamique en apportant des mises à jour et en mesurant les évolutions. Avec le livre d'or numérique, le suivi des publics ne consiste plus à faire une sorte de carottage relevant d'un instant T aléatoire, mais à maintenir sous surveillance l'organisme du musée.

L'exposition *Nous et les Autres*

- 32 Dans les expositions temporaires, le taux de participation au livre d'or se confirme supérieur avec un score de 12 % pour *Nous et les Autres* : 13 939 contributions enregistrées et 40 % de commentaires émis². La grande majorité des avis a été publiée sur le livre d'or numérique donnant lieu à 2 524 réponses rédigées. De plus, 23 % des contributeurs ont signé leur expression avec une adresse mail confirmée à 60 % par la suite. Avec leur accord, l'établissement envoie à chaque contributeur une copie de la réponse publiée sur Internet.
- 33 Ces résultats confortent le positionnement engagé³ du musée ainsi que le bienfondé d'une exposition citoyenne et éducative abordant sous un angle scientifique un sujet de société clivant, le racisme ici. Ils valident l'hypothèse initiale d'une adhésion de nos visiteurs au traitement d'un sujet sensible par le musée de l'Homme en incitant davantage à la prise de parole. Et cela, sans réduire les niveaux de satisfaction et de plaisir de visite puisque près de 90 % se disent enchantés ou satisfaits de cette exposition.

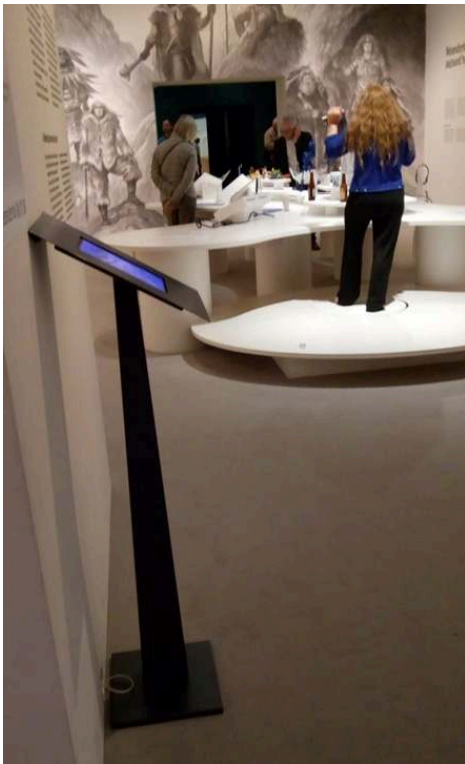
L'exposition *Néandertal*

- 34 Pour *Néandertal*, l'expo, ouverte fin mars 2018, nous avons reconduit le même dispositif avec un traitement similaire des données et une modération des avis.

Après plusieurs mois d'exploitation, le niveau de participation et de contribution au livre d'or reste élevé. Il est même nettement supérieur à l'exposition précédente avec plus de 18 000 avis et plus de 4 000 commentaires publiés. On peut se demander si le public, désormais mieux familiarisé avec le livre d'or numérique, ne commence pas à l'adopter comme un support d'expression pratique et vivant puisque continuellement modéré (« il y a bien quelqu'un au bout du fil ! »).

- 35 Concernant les profils de visiteurs de cette exposition plus patrimoniale, l'analyse des données montre clairement des constantes de publics (avec une grande diversité des âges du jeune public aux seniors...) et la domination des publics venus par grappes familiales (deux tiers des répondants sont venus en famille). Néanmoins, une différence nette se dégage concernant l'âge moyen du jeune public. Si Nous et les Autres, avait attiré beaucoup de pré-adolescents et de jeunes adultes, Néandertal capte aisément un grand nombre d'enfants de moins de 16 ans (31 %). Cet attrait des plus jeunes pour les thèmes liés à la Préhistoire confirme des observations faites sur d'autres expositions récentes comme Préhistoire(s), l'enquête du muséum de Toulouse. Il faut sans doute le corrélérer au poids des programmes scolaires dans les motivations de visite.
- 36 La comparaison des données et des avis d'une exposition à l'autre apporte aussi un éclairage sur les aspects dynamiques de la fréquentation. Notamment sur l'évolution des publics, les profils de visiteurs, le taux de retour et l'attractivité des sujets traités. Avec Néandertal, alors que le nombre total de visiteurs augmente, le pourcentage de primo-visiteurs baisse à 62 % contre 70 % pour Nous et les Autres, démontrant qu'une fidélisation s'installe par les expositions temporaires.
- 37 Enfin, pour évaluer l'expérience de visite, la société Civiliz a réalisé une analyse sensible des thèmes spontanément abordés par les visiteurs. Elle permet d'établir une mosaïque de leur ressenti immédiat en pondérant les thèmes perçus positivement et les sujets de mécontentement.

Le livre d'or est intégré dans le parcours de *Néandertal, l'expo*



© V. Gaudenzi

À l'écoute des publics

- 38 Au-delà des indicateurs attendus sur le niveau de satisfaction générale⁴ et de perception du parcours, un autre apport du livre d'or réside dans les réglages et ajustements qu'il incite à entreprendre. Même quand la satisfaction est élevée et l'appréciation majoritairement favorable, des commentaires significatifs amènent à travailler sur les facteurs de déceptions, d'insatisfactions ou d'insuffisances. Le monitoring de l'exposition accélère le déclenchement d'un traitement curatif.
- 39 Bien sûr, les principales récriminations exprimées concernent les conditions de visite jugées insatisfaisantes notamment en forte fréquentation. Les plaintes récurrentes émises par de nombreux visiteurs sont amplifiées par le livre d'or. Le musée soucieux de la qualité de sa relation au public dispose alors d'un diagnostic critique qui le pousse à la réactivité.
- 40 Dans le cas de l'exposition *Nous et les Autres*, deux améliorations étaient fortement consignées par les visiteurs concernant l'ambiance sonore, jugée désagréable et l'insuffisance des assises.
- 41 Au vu de la constance des reproches, nous sommes intervenus pour modifier les conditions de consultation des éléments sonores. Après des travaux limités, le recours aux casques d'écoute a réduit l'effet perturbateur provoqué par la pollution sonore. Cette modification effectuée dans les premiers temps d'exploitation de l'exposition a porté rapidement ses fruits puisque la proportion des commentaires négatifs a chuté de manière manifeste après l'intervention.

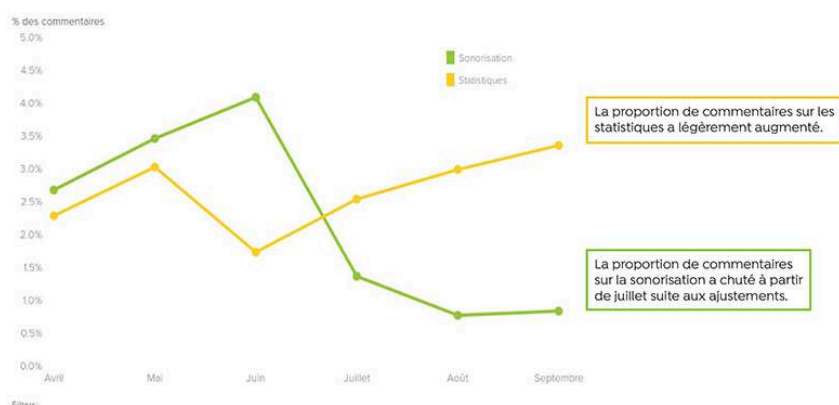
Une autre critique relayée par le livre d'or pointait la salle dite des données chiffrées que les visiteurs estimaient difficile à comprendre.

- 42 Après analyse de la situation, nous n'avons pas souhaité changer la nature statistique de la salle car, malgré les reproches, cet espace relevait d'un choix éditorial volontaire du commissariat. Les conséquences de cette décision se lisent parfaitement à travers les avis des visiteurs mais la décision était pleinement assumée et défendable.
- 43 À partir de juin, la courbe des mécontentements sur la gêne sonore s'affaïsse significativement alors que la critique sur les statistiques continue d'augmenter.
- 44 Sur l'exposition Néandertal, le livre d'or témoigne d'un haut niveau de satisfaction. Il relaie peu de critiques nécessitant des interventions réparatrices. Cependant, en réponse à un reproche lié à la difficulté d'accès aux contenus de la partie dédiée aux hypothèses de la disparition de Néandertal, l'utilisation continue et pour tous d'une vidéoprojection dédiée aux réponses des spécialistes, initialement prévue pour le traitement des groupes, a permis de créer un nouvel espace collectif de consultation devenu fort prisé. Le graphique 2 montre clairement que cet aménagement réactif a réduit sensiblement les remontrances sur ce thème (courbe grise).

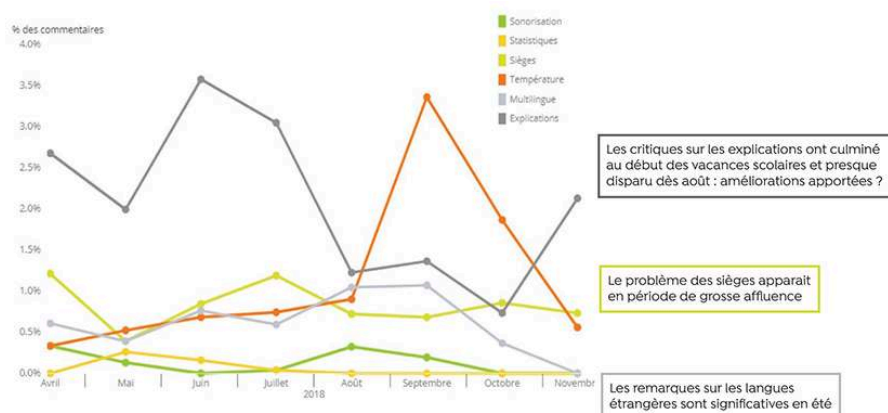
Principales émotions exprimées dans le livre d'or



© Civiliz

Graphique 1 : améliorations apportées à l'exposition *Nous et les autres*

© Civiliz

Graphique 2 : évolution des points d'amélioration dans *Néanderthal, l'expo*

© Civiliz

Le musée garde la main

- 45 Avec le livre d'or, le musée vigilant collecte des données dont il maîtrise l'usage. Les remarques, critiques et autres suggestions des visiteurs sont des témoins d'alerte qui lui donnent la possibilité de réagir vite. Le musée garde le plein contrôle de son projet en décidant d'intervenir ou pas.
- 46 Aujourd'hui, les équipements de culture scientifique misent sur la qualité de la relation établie avec les publics. Ils s'adressent à des visiteurs qui, par adhésion avec leur offre culturelle, deviennent les premiers usagers de l'établissement voire les meilleurs messagers.

Mettre le visiteur au centre, c'est aussi être à son écoute pendant toute la durée de sa présence dans les murs du musée. Il faut donc accorder de l'importance aux impressions et aux avis spontanés concernant tout le chaînage de la visite depuis la facilité de l'accueil, la qualité et l'accessibilité de l'offre culturelle, le bon niveau des services associés.

- 47 Désormais, le livre d'or numérique vient compléter et renforcer l'approche par les publics. Il informe sur l'expérience de visite vécue et le ressenti si difficile à évaluer avec précision. Mais, il ne peut pas se substituer à une véritable évaluation menée par des professionnels dans le respect d'un protocole d'étude défini sur mesure et se concluant par une restitution argumentée.
- 48 Compter avec la parole du visiteur ? N'est-ce pas bienvenu dans un musée entièrement dédié à l'Homme ?
-

NOTES

1. « En moins de trois ans, le livre d'or numérique a remplacé son ancêtre papier dans la plupart des grands monuments et commence à envahir d'autres lieux touristiques ou de loisirs » (étude Civiliz).
 2. « Un taux de commentaires exceptionnel puisque 40 % des avis contiennent un commentaire contre 29 % pour l'exposition permanente et 31 % en moyenne pour les expositions de la catégorie "Histoire et société" » (étude Civiliz).
 3. « Le musée de l'Homme... Lieu pour penser, mais aussi lieu engagé. Il est dans son ADN d'être un musée militant », André Delpuech, conservateur et directeur du musée de l'Homme, Le Journal des arts, 2018.
 4. « 85 à 90 % des visiteurs sont satisfaits. C'est rassurant pour les agents, qui ont un accès libre aux statistiques et aux remontées des visiteurs, actualisés en continu » (étude Civiliz).
-

RÉSUMÉS

Le livre d'or numérique a été mis en place au musée de l'Homme en 2017 et 2018. L'un des responsables du projet analyse les premiers résultats de cette expérimentation de pratique participative montrant comment les données quantitatives et qualitatives recueillies permettent une connaissance affinée et en temps réel du public et de ses pratiques de visite. Il pointe également que, pour entrer dans un dialogue constructif avec le visiteur, l'utilisation de ce dispositif nécessite un suivi permanent et une exploitation continue des informations collectées.

INDEX

Mots-clés : dispositif participatif, écran tactile, borne interactive, évaluation, expérience de visite, visiteur

AUTEUR

VIRGINIO GAUDENZI

Responsable des expositions au musée de l'Homme
virginio.gaudenzi@mnhn.fr